

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SUKAJADI TAHUN
2017 KOTA PEKANBARU
(Studi Kasus Pembuatan E-KTP)**

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

OLEH

MUHAMMAD RAHMAD RITONGA

11475105039

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2019**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SUKAJADI TAHUN
2017 KOTA PEKANBARU
(Studi Kasus Pembuatan E-KTP)**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan

Guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S1)



UIN SUSKA RIAU

OLEH

MUHAMMAD RAHMAD RITONGA

11475105039

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM S1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD RAHMAD RITONGA
 NIM : 11475105039
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
 KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SUKAJADI TAHUN
 2017 KOTA PEKANBARU (Studi Kasus Pembuatan E-KTP)

DI SETUJUI OLEH

PEMBIMBING

FITRIA RAMADHANI AGUSTI NST,S.IP,M.SI
 NIP. 130 717 057

MENGETAHUI

DEKAN



Dr. Drs. H. Muh.Said HM, M.Ag,MM
 NIP. 19620512 198903 1 003

KETUA JURUSAN

Dr. Kamaruddin , S.Sos, M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MHD RAHMAD RITONGA
NIM : 11475105039
JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS ADMINISTRASI
 KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SUKAJADI
 TAHUN 2017 KOTA PEKANBARU (Studi Kasus
 Pembuatan E-KTP)

DISAHKAN OLEH
KETUA PENGUJI

HENNI INDRAYANI, SE,MM
 NIP. 19700802 199803 2 003

ANGGOTA

PENGUJI I

ABDIANA ILOSA, S.AP, MPA
 NIP. 19870716 201503 2 003

PENGUJI II

DEVI DESWIMAR, S.sos, M.si
 NIP. 130 411 027

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Namun ditengah berjalannya penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak terdapat masalah yang menimbulkan kurangnya kepuasan yang dirasakan masyarakat seperti pengurusan e-KTP yang sampai saat ini belum bisa diterapkan dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah di tentukan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. dan diperkuat dengan wawancara, observasi dan studi perpustakaan. Kemudian tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam pembuatan E-KTP Di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru pada tahun 2017 dan untuk mengetahui Faktor faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan E-KTP di kecamatan suka jadi kota pekanbaru pada tahun 2017. Dan manfaat penelitian ini adalah Untuk menambah masukan bagi masyarakat dan pemerintah, dan orang-orang yang bermaksud memperdalam pengetahuan tentang Kualitas Pelayanan dalam pembuatan E-KTP Di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru pada tahun 2017.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan sukajadi belum maksimal baik dari aspek bukti fisik (*tangible*), aspek kehandalan (*Reliability*), aspek ketanggapan (*Responsiveness*), aspek jaminan (*Assurance*), dan aspek empati (*Emphaty*). Dan kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan sukajadi sumber daya manusia, kesadaran masyarakat, sarana dan prasarana.

Kata kunci: kualitas, pelayanan administrasi, kependudukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin. Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan Salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam di seluruh Penjuru Dunia. Mudah-mudahan kita termasuk kedalam golongan orang-orang yang mendapat pertolongan-Nya diakhirat nanti.

Dalam kesempatan ini, terwujudlah bagi penulis sebuah Karya ilmiah atau Skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan Judul **“Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Di Kecamatan Sukajadi Tahun 2017.**

Penulis menyadari bahwa Keberhasilan penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai Pihak baik secara langsung maupun tidak langsung.

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT karena dengan Ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

2. Kedua Orang Tua Tercinta Ayahanda, Bapak Dame Ritonga dan Ibunda Remsi Dongoran atas segala Jasa dan tak pernah lelah mendidik penulis dan selalu mendukung penulis serta pengertian selama penulis mengikuti Pendidikan Perkuliahan dan Penyelesaian Karya Ilmiah ini.

3. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bapak Dr. Drs.H. Muh. Said HM., M.Ag.,MM Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Bapak Dr. Kamaruddin, S.sos, M.Si Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Ibu Weni Puji Hastuti, S.Sos, M.KP sebagai Sekretaris Jurusan
7. Ibu Fitria Ramadhani Agusti Nst, M. Si sebagai pembimbing penulis yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak H. Muflihun Kepala Dinas Kecamatan Sukajadi yang telah membantu Penulis dalam memberikan informasi demi kelancaran Skripsi ini.
10. Terima kasih kepada semua Teman-temanku Khususnya Teman Satu Rumah yaitu nasrul, Ramuddin, dan Teman 1 Komplek yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan Motivasinya.
11. Terima kasih kepada seluruh teman-teman Kuliah terutama Teman satu Kelas dan Teman-teman yang mengenalku selama ini dan memberikan dukungan tiada henti. Akhirnya penulis berharap semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan dimasa yang akan datang. Semoga apa yang kita lakukan mendapat imbalan dari Allah SWT. **Amin ya Robbal ‘Alamin.**

Pekanbaru, April 2019
Penulis,

MHD RAHMAD RITONGA
11475105039

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PENGESAHAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN SKRIPSI	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II: LANDASAN TEORI.....	11
2.1. Kualitas.....	11
2.2. Pelayanan.....	13
2.3. Pelayanan Publik.....	14
2.4. Asas pelayanan Publik	17
2.5. Standard Pelayanan Publik.....	19
2.6. Standard Pelayanan Minimal Pp No.2 Tahun 2018.....	21
a. Informasi, Kebijakan, Pelayanan Publik.....	21
b. Penerapan Standar Pelayanan Minimal.....	22
2.7. Penelitian Terdahulu	23
2.8. Pelayanan Dalam Pandangan Islam.....	25
2.9. Definisi Konsep	26
2.10. Konsep Operasional	27
2.11. Kerangka Pemikiran	29
BAB III : METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Lokasi dan Waktu penelitian	30
3.2. Jenis Penelitian.....	30
3.3. Sumber Data	30
a. Data Primer.....	30
b. Data Sekunder	31
3.4. Informan Penelitian.....	31
3.5. Tehnik Pengumpulan Data.....	31
a. Wawancara.....	31
b. Dokumentasi.....	32
c. Observasi.....	32
3.6. Tehnik analisis data.....	32
BAB IV : GAMBARAN UMUM	33



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	33
4.2. Gambaran Umum Kecamatan Sukajadi.....	42
a. Fungsi dan Struktur Organisasi Kecamatan Sukajadi.....	44
b. Data Pegawai Kecamatan Sukajadi.....	61
c. Mekanisme Pelayanan Satu Pintu di Kecamatan Sukajadi.....	62

BAB V : HASIL PENELITIAN 66

5.1. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sukajadi.....	66
5.2. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukajadi.....	76

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN..... 78

6.1 Kesimpulan.....	78
6.2 Saran	79

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Sukajadi	6
II.2 Data Jumlah Penduduk Yang Melakukan Pelayanan.....	6
III.1 Penelitian Terdahulu.....	23
III.2 Konsep Operasional	27
IV.1 Informan Penelitian	31
IV.1.1 Jarak Ibu Kota.....	36
IV.2 Data Pegawai Kecamatan Sukadi Menurut Tingkat Pendidikn.....	61
IV.3 Data Pegawai Kecamatan Sukadi Menurut Jenis Kelamin.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

Kualitas pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

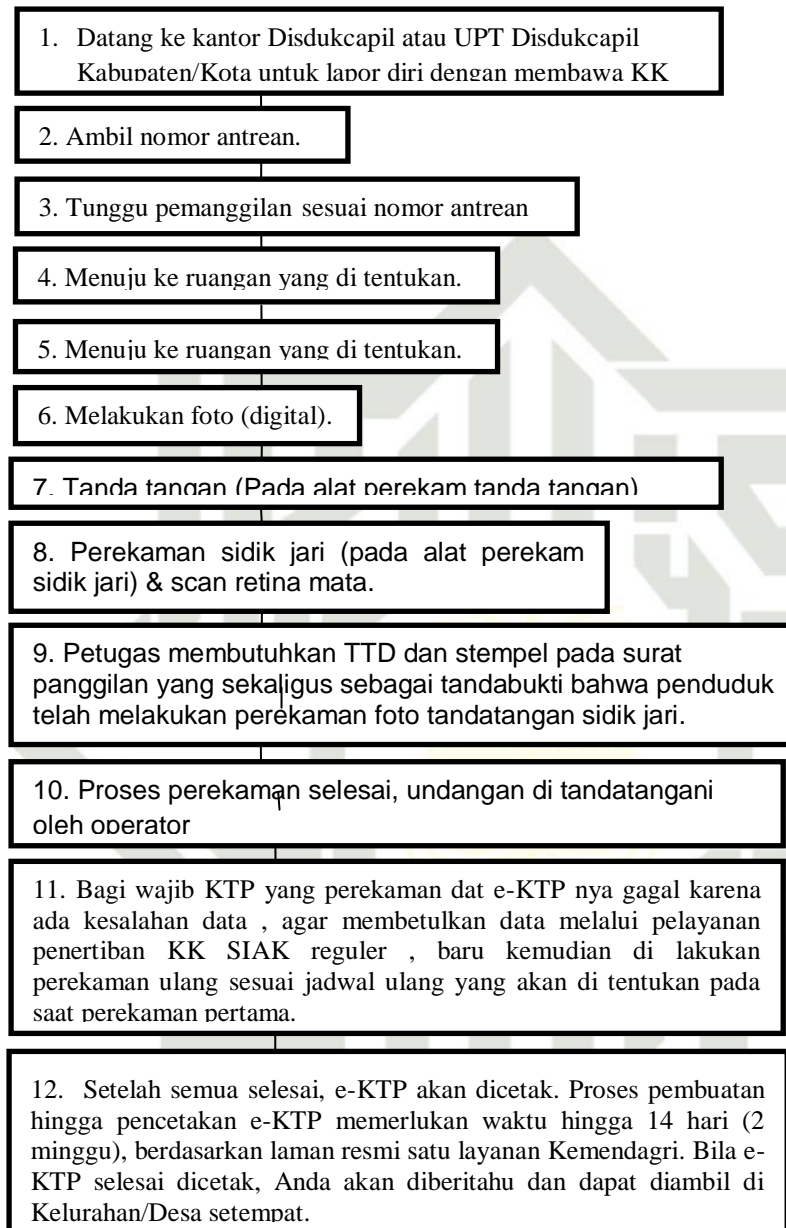
Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Alur Pembuatan E-KTP



<https://www.cermati.com>

Hasil dari sejumlah penelitian, yang salah satunya diselenggarakan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM dengan Pemkot Pekanbaru, menyebutkan bahwa warga pengguna layanan publik belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Hal ini terjadi karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh

birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya.

Kualitas pelayanan perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000) yaitu "kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan". Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, oleh sebab itu pelayanan harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan. Diharapkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aparatus pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan sukajadi yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik. Kecamatan sukajadi merupakan salah satu Kecamatan di kota pekanbaru yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan sukajadi meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan SIM.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dalam pasal 1 angka (14) menjelaskan tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Penduduk yang dilengkapi cip yang identitasnya resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Pasal 102 huruf (a) menjelaskan semua singkatan “KTP” sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan harus dimaknai “KTP-el”. Pasal 103 angka (3) menjelaskan tentang KTP-el sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku secara nasional, angka (6) menjelaskan tentang penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya memiliki 1 (satu) KTP-el.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara khusus fungsi KTP adalah sebagai alat bukti diri yang sah menurut hukum yang menunjukkan bukti domisili atau tempat tinggal seseorang di salah satu wilayah Negara Republik Indonesia. Kartu tanda Penduduk juga merupakan kartu sebagai bukti diri bagi setiap penduduk. Dengan memilih KTP berarti dia telah diakui kewarganegaraannya dan mendapat hak yang sama seperti warga negara lainnya.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kecamatan Sukajadi bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan pembuatan E-KTP. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat E-KTP masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan.

Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan KTP Elektronik. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan KTP Elektronik sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Permasalahan lain di Kecamatan Sukajadi, yaitu mengenai belum terselesaikannya target perekaman KTP Elektronik sampai saat ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Kecamatan Sukajadi

No	Nama kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Kelurahan Jadirejo	3.000	4.181	7.181
2	Kelurahan Kampung Tengah	3.101	3.100	6.201
3	Kelurahan Kampung Melayu	2.342	4.000	6.342
4	Kelurahan Kedungsari	3.298	3.000	6.298
5	Kelurahan Harjosari	5.000	5.202	10.202
6	Kelurahan Sukajadi	3.256	3.200	6.456
7	Kelurahan Pulau Karam	2.000	3.834	5.834
Total		21.997	26.517	48.514

Sumber: Kantor Kecamatan Sukajadi 2017

Berdasarkan tabel diatas jumlah penduduk kecamatan sukajadi dengan jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki berjumlah 21.997 dan penduduk yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 26.517 dengan total jumlah warga kecamatan sukajadi adalah 48.514.

Tabel 1.2
Data Jumlah Penduduk Yang Melakukan Pelayanan

No	Jumlah penduduk	Jumlah
1	Perubahan wajib KTP	6.170
2	Yang telah didistribusi KTP	4.209
3	Belum melakukan perekaman KTP	1.961
4	Yang telah melakukan perekaman E-KTP	7.373
5	Jumlah penduduk yang wajib E-KTP	19.431
6	Jumlah penduduk yang tidak wajib E-KTP	9.370
7	Yang telah memiliki E-KTP	13.920
8	Yang belum memiliki E-KTP	5.511
TOTAL		67.989

Sumber: Kantor Kecamatan Sukajadi 2017

Berdasarkan Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kecamatan sukajadi kepada masyarakat, ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain masyarakat yang sakit, masyarakat

yang bekerja di luar daerah maupun di luar negeri yang belum pulang untuk melaksanakan perekaman data.

Kendala lain dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukajadi yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Jumlah kursi yang tersedia adalah 2 kursi panjang yang dapat memuat 8 orang pengunjung sedangkan pada kenyataannya pengunjung yang melaksanakan pelayanan secara bersamaan mencapai 10 orang lebih. Sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat yang kelelahan berdiri menunggu gilirannya dilayani oleh pihak Kecamatan.

Permasalahan lain yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi di dalam almari arsip. Dengan sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu lama karena penataan arsip yang belum benar. Sehingga dalam melayani pelayanan menjadi kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama. Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Sukajadi belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan menjalankan fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalahgunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

wewenang, jabatan atau kekuasaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru pada tahun 2017 (Studi Kasus Pembuatan E-KTP)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang dan gejala-gejala permasalahan yang penulis temukan di lokasi penelitian, maka disini penulis merumuskan masalah yang akan menjadi pedoman pada penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru pada tahun 2017?
- b. Faktor faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru pada tahun 2017?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan gejala-gejala permasalahan yang penulis temukan di lokasi penelitian, maka disini penulis memiliki tujuan penelitian yang akan menjadi pedoman pada penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam pembuatan E-KTP Di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru pada tahun 2017.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Untuk mengetahui Faktor faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan E-KTP di kecamatan suka jadi kota pekanbaru pada tahun 2017.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan gejala-gejala permasalahan yang peneliti temukan di lokasi penelitian, maka disini peneliti manfaat penelitian akan menjadi pedoman pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk menambah masukan bagi masyarakat dan pemerintah, dan orang-orang yang bermaksud memperdalam pengetahuan tentang Kualitas Pelayanan dalam pembuatan E-KTP Di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru pada tahun 2017.
- b. Sebagai bahan pustaka bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu sosial Universitas Islam Negri Sulttan Syarif Kasim Pekanbaru yang diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu tentang Kualitas Pelayanan dalam pembuatan E-KTP Di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru pada tahun 2017.

Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis mendapatkan gambaran yang jelas mengenai apa yang dibahas pada setiap bab, maka sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bab ini merupakan bab pertama dalam penulisan ini, yang terdiri dari Latar belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisikan tentang landasan teori yang menyangkut referensi-referensi dan buku-buku dengan permasalahan yang kan dibahas oleh peneliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini meliputi waktu dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, dan metode pengumpulan data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada gambaran ini membahas tentang gambaran umum penelitian sejarah singkat tempat melakukan penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan dan memaparkan tentang hasil yang penulis lakukan.

BAB VI : PENUTUP

Dari berbagai permasalahan diatas maka pada bab ini penulis menyajikan kesimpulan data dan saran yang dianggap perlu.

DAFTAR PUSTAKA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

Tangible (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. *Tangible* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Realibility* (kehandalan) : kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

- a. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan) : jaminan yang diberikan oleh pegawai kepada konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan
5. *Emphaty* (empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
 - a. Mendahulukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepentingan pelanggan/pemohon b. Petugas melayani dengan sikap ramah c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.2 Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. H.A.S. Moenir (2002: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari :

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam

Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011: 190) yakni yang terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum,
- b. Asas kepastian hukum,
- c. Asas kesamaan hak,
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. Asas keprofesionalan,
- f. Asas partisipatif
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif
- h. Asas keterbukaan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Asas akuntabilitas,
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- k. Asas ketepatan waktu
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

2.5 Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

- b. Waktu penyelesaian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.6 Standar Pelayanan Minimal Pp No. 2 Tahun 2018

2.6.1 Informasi, Kebijakan, Pelayanan Publik

Sebagaimana ketentuan dalam Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah maka pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal menggantikan Peraturan Pemerintah sebelumnya Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Dalam Peraturan ini disebutkan bahwa Standar Pelayanan Minimal atau disingkat dengan SPM merupakan ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal. Pelayanan dasar dimaksud adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

Pelayanan dasar dalam Standar Pelayanan Minimal merupakan urusan pemerintahan wajib yang diselenggarakan Pemerintah daerah baik Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Daerah. Urusan Pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yang selanjutnya menjadi jenis SPM terdiri atas :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- d. Perumahan Rakyat dan Kawasan permukiman
- e. Ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat, dan Sosial

Layanan dasar Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota :

- a. Pendidikan
- b. Pemerintah Provinsi
- c. Pendidikan menengah
- d. Pendidikan khusus
- e. Pemerintah Kabupaten/Kota
- f. Pendidikan anak usia dini
- g. Pendidikan dasar

2.6.2 Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Standar Pelayanan minimal diselenggarakan dan diterapkan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota sesuai dengan Standar Teknis yang ditetapkan oleh masing-masing kementerian. Penerapan SPM dilakukan dengan tahapan :

- a. Pengumpulan data
- b. Penghitungan kebutuhan pemenuhan pelayanan dasar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Penyusunan rencana pemenuhan pelayanan dasar
- d. Pelaksanaan pemenuhan pelayanan dasar
- e. Laporan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Laporan SPM termasuk dalam materi muatan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan disampaikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Materi muatan laporan penerapan SPM sekurang-kurangnya memuat hasil penerapan SPM, kendala penerapan SPM dan ketersediaan anggaran dalam penerapan SPM. Berikut contoh laporan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

2.7. Penelitian Terdahulu

Berkaitan dengan ini maka penulis mencoba membandingkan dengan penelitian terdahulu. Berikut ini adalah salah satu penelitian terdahulu :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil penelitian	Perbandingan
	Amirzan Amzar (2016)	Penerapan Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.	Implementasi yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Tualang dalam penerapan kualitas pelayanan e-KTP, pembentukan struktur organisasi dalam bentuk kelompok kerja yang terdiri atas pokja kabupaten dan kecamatan, sosialisasi, pelaksanaan program SDM, menyediakan sarana.	Penelitian ini ingin mengetahui implementasi yang dilakukan pemerintah dalam memobilisasi pelayanan kepada masyarakat .Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari lima indikator pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dwi Purwanti (2008)	Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara garis besar pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta telah terselenggara dengan baik sesuai dengan prinsip yang ditetapkan oleh MENPAN No. 23 Tahun 2003 diantaranya meliputi prosedur pelayanan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan, keamanan, tanggungjawab, sarana prasarana pelayanan, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas pemberi layanan, namun masih ada beberapa permasalahan yakni kurangnya petugas pelayanan di beberapa unit yang menyebabkan petugas merangkap pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya	Perbedaan dalam penelitian ini lokasi penelitian berada di puskesmas, dan dari hasil penelitian perbedaan nya adalah mengenai tanggung jawab para pegawai yang tidak sesuai dengan bidang nya sementara dalam penelitian yang peneliliti lakukan mengenai kualitas pelayanan administrasi
Yusman Widi (2008)	Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Profesionalisme aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum menunjukan hasil yang baik. 2. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik dengan tanggapan masyarakat yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. 	Perbedaan dalam penelitian ini adalah metode yang dilakukan dalam penelitian sebelumnya adalah menggunakan metode kuantitatif dan dalam penelitian ini meneliti mengenai kualitas pelayanan administrasi publik dalam pelayanan KTP dan di penelitian sebelumnya adalah mengenai profesionalisme.

			<p>3. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan profesionalisme aparatur dalam mengembangkan pelayanan publik yaitu kepemimpinan. Kompetensi pegawai serta visi–misi organisasi.</p> <p>4. Upaya pembinaan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Yogyakarta dalam meningkatkan profesionalisme aparatur sudah baik.</p>	
--	--	--	---	--

2.8. Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Islam menetapkan agar orang yang beriman saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran.

Sebagaimana Firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2:

Artinya: *“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”*. (QS. Al- Maidah: 2)²⁰

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Al-Qur'an memerintahkan secara jelas agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan, karena baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan. Sebagaimana dijelaskan dalam surat Ali Imran ayat 159:

Artinya: *"Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati keras, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Maka maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Dan apabila kamu telah membatalkan akad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya."*(QS. Ali Imran: 159)²²

Dalam melaksanakan pelayanan kepada orang lain harus bersih tanpa adanya pungutan lebih dari biaya yang harus dikeluarkan untuk pelayanan yang cepat. Allah S.W.T benar-benar mengancam dengan siksaan yang pedih bagi orang-orang yang memanipulasi hal yang benar.

2.9. Definisi Konsep

1. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
2. Pelayanan adalah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Publik adalah selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis.
4. Pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.
5. Administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

2.2. Konsep Operasional

No	Variabel	Indikator	Sub indikator
1.	Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan sukajadi tahun 2017 kota pekanbaru (studi kasus pembuatan E-KTP).	1. Tangibles (Berwujud)	b. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan c. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan d. Kemudahan dalam proses pelayanan e. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan f. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan g. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2.		2. Reliability (Kehandalan)	a. Kecermatan petugas dalam melayani b. Memiliki standar pelayanan yang jelas c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

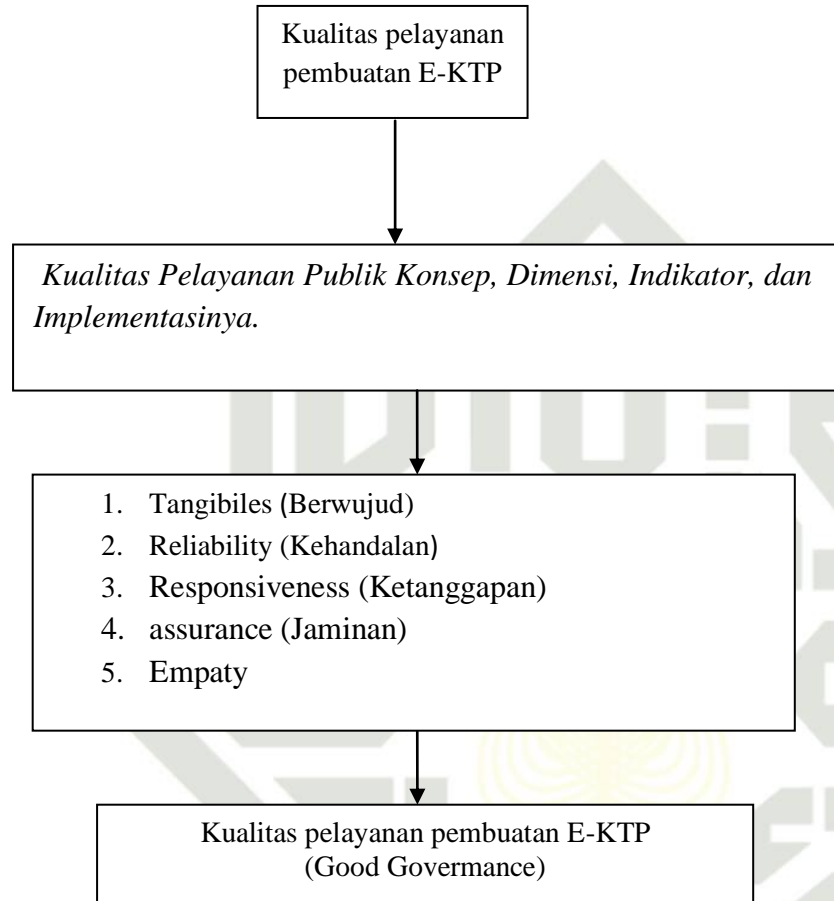
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		3. Responsiveness (Ketanggapan)	a. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
		4. assurance (Jaminan)	a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan d. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan
		5. Empaty	a. Mendahulukan kepentingan pelanggan atau pemohon b. Petugas melayani dengan sikap ramah c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sumber : Zeinthaml, Berry, dan Pasuraman dalam Buku Hardiyansyah (2011:46)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.11. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Kecamatan Sukajadi karena dalam penelitian ini peneliti mengambil beberapa subjek penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti di kantor Kecamatan Sukajadi. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember tahun 2018, di kantor kecamatan Sukajadi.

3.2 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian ini termasuk dalam katagori penelitian kualitatif. dan diperkuat dengan wawancara, observasi dan studi perpustakaan.

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yakni prilaku warga masyarakat, melalui penelitian. Dalam wawancara ini peneliti menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya sesuai dengan data yang diperlukan, namun, disi ni pedoman pertanyaan hanya masalah pokok saja, sehingga responden masih mempunyai kebebasan dan wawancara tidak menjadi kaku sehingga tidak tertutup kemungkinan perluasan materi yang diselaraskan dengan keperluan penulis (wawancara bebas terpimpin).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3.2 Data Sekunder

Merupakan keterangan atau fakta yang diperoleh secara tidak langsung, tetapi diperoleh melalui studi pustaka, literatur, peraturan perundang-undangan, karya ilmiah dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti oleh penulis.

3.4 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, yaitu dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan para informan diantaranya adalah :

3.1 Tabel informan penelitian

Nama subjek	Jumlah
Kepala Disdukcapil	1 orang
Kepala Camat	1 orang
Sekertaris	1 orang
Pegawai	2 orang
Kepala lurah jadirejo	1 orang
Kepala lurah kampung tengah	1 orang
Kepala lurah kampung melayu	1 orang
Kepala lurah kedungsari	1 orang
Kepala lurah harjosari	1 orang
Kepala lurahsukajadi	1 orang
Kepala lurah pulau karam	1 orang
Masyarakat	15 orang
Total	22 orang

3.5 Tehnik Pengumpulan Data

3.5.1 Wawancara, yaitu peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan narasumber atau responden yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang diteliti guna melengkapi data yang diperlukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara yaitu melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber atau informan untuk mendapatkan informasi.

3.5.2 Dokumentasi adalah peneliti melakukan pengumpulan beberapa dokumentasi seperti foto struktur organisasi, foto lokasi penelitian yang menunjang penelitian di kantor camat sukajadi.

3.5.3 Observasi, yaitu peneliti mengadakan pengamatan langsung dilokasi penelitian di kantor kecamatan Sukajadi.

3.6 Teknik analisis data

Adapun data yang peroleh baik data primer maupun data skunder dikelompokkan dan disusun secara sistematis. Selanjutnya data tersebut dianalisis kualitatif yaitu data yang tidak merupakan perhitungan dan pengujian angka-angka, tetapi dideskriptifkan dengan menggunakan data kualitatif dengan menggunakan metode deduktif, yaitu : kerangka berfikir dengan cara menarik kesimpulan dari data yang bersifat umum kedalam data yang bersifat khusus dan data diperoleh dari responden diambil untuk menggambarkan populasi dengan menggunakan metode induktif, yaitu : kerangka berfikir dengan menarik kesimpulan dari data yang bersifat khusus kedalam data yang bersifat umum. Berdasarkan analisis tersebut selanjutnya diuraikan secara sistematis sehingga pada akhirnya diperoleh jawaban permasalahan yang dituangkan kedalam bentuk karya ilmiah atau skripsi (Azwar, 2009).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil pencacahan Sensus Penduduk 2010, jumlah sementara penduduk Kota Pekanbaru adalah 903,9 ribu orang, yang terdiri dari 459,5 ribu penduduk laki-laki dan 444,4 ribu penduduk perempuan. Dari hasil SP2010 tersebut, dapat dilihat bahwa penyebaran penduduk terbesar di Kota Pekanbaru terdapat di tiga kecamatan, yaitu Kecamatan Tampan sebesar 173,2 ribu orang (19,16 persen), Marpoyan Damai sebesar 125,3 ribu orang (13,87 persen), dan Tenayan Raya sebesar 123,3 ribu orang (13,64 persen).

1. Letak dan Luas

Kota Pekanbaru terletak antara $101^{\circ}14'$ - $101^{\circ}34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ}25'$ - $0^{\circ}45'$ Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari $\pm 62,96 \text{ Km}^2$ menjadi $\pm 446,50 \text{ Km}^2$, terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah $632,26 \text{ Km}^2$.

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentukkan Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

2. Batas

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

3. Sungai

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan dan Sungai Sail.

Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

4. Iklim

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1° C - 35,6° C dan suhu minimum antara 20,2° C - 23,0° C Curah hujan antara 38,6 - 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
- b. Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus Kelembapan maksimum antara 96% - 100%. Kelembapan minimum antara 46% - 62%.

Kecamatan Sail dan Pekanbaru Kota merupakan dua kecamatan dengan jumlah penyebaran penduduk terkecil yaitu masing-masing sebesar 21,0 ribu orang (2,33 persen) dan 25,0 ribu orang (2,77 persen). Sedangkan untuk kecamatan lainnya, besar penyebaran penduduk berkisar antara empat sampai dengan sepuluh persen. Luas wilayah Kota Pekanbaru adalah sebesar 632,26 Km² dengan jumlah penduduk tahun 2010 sebesar 903,9 ribu orang. Dengan luas wilayah dan jumlah penduduk tersebut, maka rata-rata tingkat kepadatan Kota Pekanbaru adalah sebesar 1,4 ribu orang per kilo meter persegi.

Kecamatan yang paling tinggi tingkat kepadatan penduduknya adalah Kecamatan Sukajadi yakni sebanyak 12,7 ribu orang per kilo meter persegi. Sedangkan yang paling rendah adalah Kecamatan Rumbai Pesisir yakni sebanyak 0,41 ribu orang per kilo meter persegi.

5. Jarak Ibu Kota

Kota pekanbaru merupakan Ibukota Provinsi Riau yang mempunyai jarak lurus dengan kota-kota lain sebagai Ibukota Provinsi lainnya sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.1 Jarak Ibu Kota

Pekanbaru	Taluk Kuantan	= 118 km
	Rengat	= 159 km
	Tembilahan	= 21.3,5 km
	Kerinci	= 33,5 km
	Siak	= 74,5 km
	Bangkinang	= 51 km
	Pasir Pangaraian	= 132,5 km
	Bengkalis	= 128 km
	Bagan	= 192,5 km
	Dumai	= 125 km

6. Geografi

Secara geografis kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur Lintas Timur Sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi, dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian utara dan timur, sementara bagian barat dan selatan oleh Kabupaten Kampar.

Kota ini dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur dan berada pada ketinggian berkisar antara 5 - 50 meter di atas permukaan laut. Kota ini termasuk beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34.1 °C hingga 35.6 °C, dan suhu minimum antara 20.2 °C hingga 23.0 °C.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebelum tahun 1960 Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 km² yang kemudian bertambah menjadi 62.96 km² dengan 2 kecamatan yaitu kecamatan Senapelan dan kecamatan Limapuluh. Selanjutnya pada tahun 1965 menjadi 6 kecamatan, dan tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446,50 km². Kemudian pada tahun 2003 jumlah kecamatan dimekarkan menjadi 12 kecamatan.

7. Kependudukan

Sejak tahun 2010, Pekanbaru telah menjadi kota ketiga berpenduduk terbanyak di Pulau Sumatera, setelah Medan dan Palembang. Laju pertumbuhan ekonomi Pekanbaru yang cukup pesat, menjadi pendorong laju pertumbuhan penduduknya.

Etnis Minangkabau merupakan masyarakat terbesar dengan jumlah sekitar 37,96% dari total penduduk kota. Mereka umumnya bekerja sebagai profesional dan pedagang. Jumlah mereka yang cukup besar, telah mengantarkan Bahasa Minang sebagai salah satu bahasa pergaulan yang digunakan oleh penduduk kota Pekanbaru selain Bahasa Melayu atau Bahasa Indonesia.

Selain itu, etnis yang memiliki proporsi cukup besar adalah Melayu, Jawa, Batak, dan Tionghoa. Perpindahan ibu kota Provinsi Riau dari Tanjungpinang ke Pekanbaru tahun 1959, memiliki andil besar menempatkan Suku Melayu mendominasi struktur birokrasi pemerintahan kota, namun sejak tahun 2002 hegemoni mereka berkurang seiring dengan berdirinya Provinsi Kepulauan Riau dari pemekaran Provinsi Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masyarakat Jawa awalnya banyak didatangkan sebagai petani pada masa pendudukan tentara Jepang, sebagian mereka juga sekaligus sebagai pekerja romusha dalam proyek pembangunan rel kereta api. Sampai tahun 1950 kelompok etnik ini telah menjadi pemilik lahan yang signifikan di Kota Pekanbaru. Namun perkembangan kota yang mengubah fungsi lahan menjadi kawasan perkantoran dan bisnis, mendorong kelompok masyarakat ini mencari lahan pengganti di luar kota namun banyak juga yang beralih okupasi.

Berkembangnya industri terutama yang berkaitan dengan minyak bumi, membuka banyak peluang pekerjaan, hal ini juga menjadi pendorong berdatangnya masyarakat Batak. Kelompok etnik ini umumnya bekerja sebagai karyawan, dan memiliki ikatan emosional yang kuat terutama jika semarga dibandingkan kelompok etnis lain yang ada di Kota Pekanbaru. Pasca PRRI eksistensi kelompok etnis ini menguat setelah beberapa tokoh masyarakatnya memiliki jabatan penting di pemerintahan, terutama pada masa Kaharuddin Nasution menjadi Penguasa Perang Riau Daratan.

Sementara masyarakat Tionghoa dengan rata-rata bakat entrepreneur yang kuat menguasai perdagangan skala besar di Kota Pekanbaru. Kopi Kim Teng saat ini menjadi trademark kopi asal Pekanbaru, yang dirintis oleh Kim Teng, seorang veteran pejuang Tionghoa masa kemerdekaan di Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Agama Islam merupakan salah satu agama yang dominan dianut oleh masyarakat Kota Pekanbaru, sementara pemeluk agama Kristen, Buddha, Katolik, Khonghucu dan Hindu juga terdapat di kota ini.

Sebagai bagian dalam pembangunan kehidupan beragama, Kota Pekanbaru tahun 1994, ditunjuk untuk pertama kalinya menyelenggarakan Musabaqah Tilawatil Qur'an (MTQ) tingkat nasional yang ke-17. Pada perlombaan membaca Al-quran ini, jika sebelumnya diikuti oleh satu orang utusan, untuk setiap wilayah provinsi, maka pada MTQ ini setiap provinsi mengirimkan 6 orang utusan¹.

8. Visi Kota Pekanbaru

Pernyataan visi yang dirumuskan oleh aparat penyelenggara pemerintah Kota Pekanbaru menuju tahun 2020 adalah "Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan Dan Jasa, Pendidikan serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat Sejahtera yang Berlandaskan Iman dan Taqwa".

Visi tersebut diatas mengandung makna sebagai berikut:

- a. Pusat Perdagangan dan Jasa, menggambarkan keadaan masyarakat Kota Pekanbaru yang diinginkan dalam decade 20 tahun kedepan Pemerintah Kota Pekanbaru dengan dukungan masyarakatnya yang dinamis akan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk dapat mewujudkan Kota Pekanbaru menjadi pusat perdagangan dan jasa di kawasan Sumatera.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pusat Pendidikan, pemerintah Kota Pekanbaru kedepan akan selalu berusaha untuk memberdayakan masyarakatnya agar dapat berperan serta secara aktif meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam rangka menciptakan pembangunan manusia seutuhnya. Pemberdayaan sumber daya manusia lebih diarahkan kepada terwujudnya sarana dan prasarana pendidikan formal dan non-formal dibidang keahlian dan kejuruan yang terpadu diikuti dengan upaya penyiapan sarana dan prasarana pra pendidikan sampai perguruan tinggi. Dengan langkah tersebut sangat diharapkan dalam decade 20 tahun kedepan di Kota Pekanbaru akan dapat tersedia sarana pendidikan yang lengkap dan unggul.
- c. Pusat Kebudayaan Melayu merupakan refleksi dari peradaban tatanan nilai-nilai budaya luhur masyarakat Kota Pekanbaru yang mantap dalam mempertahankan, melestarikan, menghayati, mengamalkan serta menumbuhkembangkan budaya Melayu. Kehendak menjadikan Kota Pekanbaru sebagai pusat kebudayaan Melayu antara lain akan diarahkan kepada tampilnya identitas fisik bangunan yang mencerminkan kepribadian daerah, adanya kawasan beridentitas adat Melayu serta makin mantapnya kehidupan adapt yang digali dari nilai-nilai luhur Melayu.
- d. Masyarakat lingkungan.
- e. Berlandaskan iman dan taqwa merupakan landasan spiritual moral, norma dan etika dimana masyarakat pada kondisi tertentu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempunya pikiran, akal sehat dan daya tangkal terhadap segala sesuatu yang merugikan dengan memperkuat sikap dan perilaku individu melalui pembinaan agama bersama-sama yang tercermin dalam kehidupan yang harmonis, seimbang dan selaras².

- f. Sejahtera merupakan salah satu tujuan kehidupan masyarakat Kota Pekanbaru pada decade 20 tahun kedepan. Dalam kondisi ini dicitakan masyarakat akan dapat hidup dilingkungan yang relatif aman, bebas dari rasa takut dan serba kecukupan lahir batin secara seimbangan dan selaras baik material maupun spiritual yang didukung dengan terpenuhinya kualitas gizi, kesehatan, dan kebersihan.

9. Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Pekanbaru.

Laju Pertumbuhan penduduk Kota Pekanbaru pertahun selama sepuluh tahun terakhir yakni dari tahun 2000-2010 sebesar 4,06 persen. Jumlah kecamatan yang digunakan dalam penghitungan laju pertumbuhan penduduk ini adalah jumlah kecamatan pada saat tahun 2000 yang berjumlah delapan kecamatan. Laju pertumbuhan penduduk terbesar di Kota Pekanbaru terdapat di Kecamatan Tampan yakni sebesar 6,94 persen. Sedangkan laju pertumbuhan penduduk terendah adalah Kecamatan Pekanbaru Kota yang justru mengalami penurunan yakni sebesar 2,04 persen. Laju pertumbuhan penduduk di Kota Pekanbaru rata-rata mengalami penurunan terutama di daerah perkotaan yang merupakan daerah yang tidak dapat lagi berkembang untuk menjadi daerah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemukiman penduduk. Kecamatan-kecamatan seperti Kecamatan Lima puluh, Sail, Pekanbaru Kota, Sukajadi, dan Kecamatan senapelan merupakan kecamatan yang mengalami penurunan jumlah penduduk di tahun 2010. Sedangkan kecamatan yang mengalami perkembangan jumlah penduduk cukup pesat adalah Kecamatan Rumbai, Bukit Raya, dan Tampan. Ketiga kecamatan ini merupakan daerah perkembangan pemukiman di Kota Pekanbaru, dimana secara geografis ketiga kecamatan ini juga terletak di daerah perbatasan (pinggiran) Kota Pekanbaru. Salah satu indikatornya adalah banyaknya dibangun kompleks-kompleks perumahan oleh pengembang di tiga kecamatan ini. Meningkatnya perkembangan pembangunan di Kota Pekanbaru telah menyebabkan meningkatnya fungsi dan peranan Kota Pekanbaru dalam berbagai aspek kehidupan baik dalam rangka tertib administrasi pemerintahan maupun dalam upaya untuk menampung gerak langkah pembangunan yang terus meningkat di Kota Pekanbaru, maka Pemerintah Kota memandang perlu dilakukan pemekaran wilayah.

4.2 Gambaran Umum Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru

1. Landasan Terbentuknya Kecamatan Sukajadi

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru dengan Daerah Tingkat II Kampar dan Kabupaten Tingkat II Bengkalis.

2. Gambaran Umum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kecamatan Sukajadi memiliki letak yang sangat strategis terletak pada bagian barat pusat Kota Pekanbaru dengan luas Wilayah : 3,76 Km² terdiri dari 7 (tujuh) Kelurahan, yaitu:

- a. Kelurahan Jadirejo
- b. Kelurahan Kampung Tengah
- c. Kelurahan Kampung Melayu
- d. Kelurahan Kedung Sari
- e. Kelurahan Harjosari
- f. Kelurahan Sukajadi
- g. Kelurahan Pulau Karam

Dengan batas – batas wilayah Kecamatan yaitu :

- g. Sebelah Utara berbatas dengan Kecamatan Senapelan
- h. Sebelah Selatan berbatas dengan Kecamatan Marpoyan Damai
- i. Sebelah Timur berbatas dengan Kecamatan Pekanbaru Kota
- j. Sebelah Barat berbatas dengan Kecamatan Payung Sekaki

Dalam penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan Sukajadi berjalan dengan baik dan lancar dengan jangkauan pelayanan 7 Kelurahan , 38 RW dan 150 RT. Dengan luas masing-masing kelurahan adalah

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| a. Kelurahan Jadirejo | : 0,60 km ² |
| b. Kelurahan Kampung Tengah | : 0,55 km ² |
| c. Kelurahan Kampung Melayu | : 0,93 km ² |
| d. Kelurahan Kedungsari | : 0,41km ² |
| e. Kelurahan Harjosari | : 0,39 km ² |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Kelurahan Sukajadi : 0,44 km²
- g. Kelurahan Pulau Karam : 0,44km²

Masyarakat Kecamatan Sukajadi terdiri berbagai etnis yaitu Melayu, Minang, Jawa, Batak, China, dan juga berbagai Agama yang diakui Negara.

4.2.1 FUNGSI DAN STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN SUKAJADI

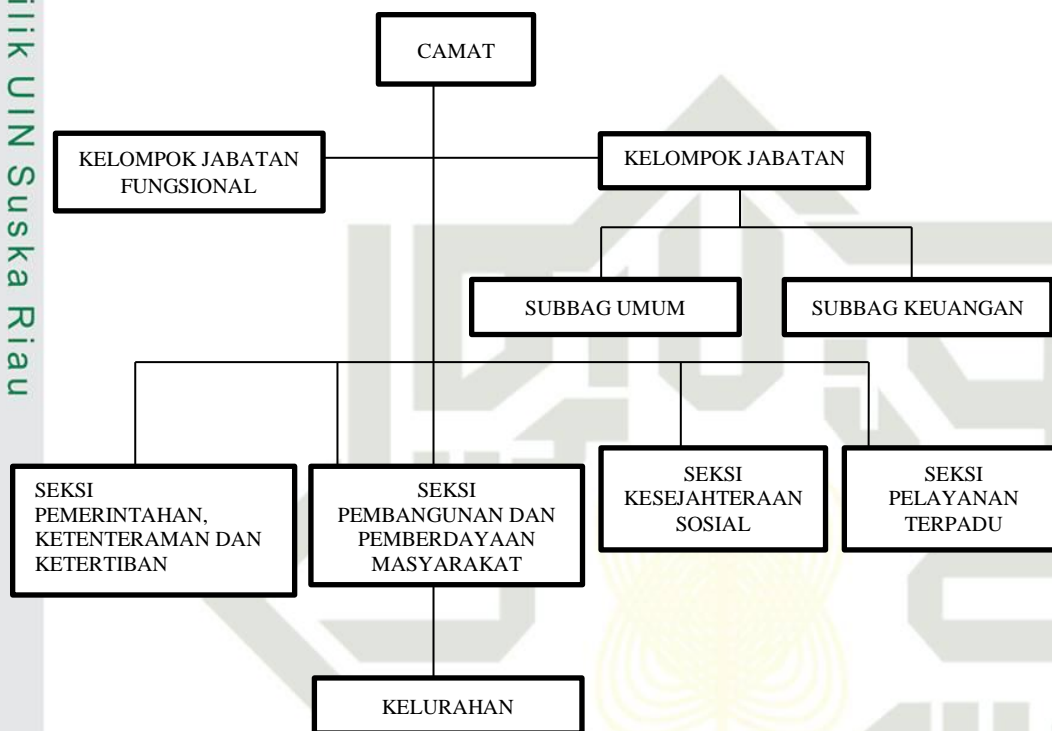
1. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 121 Tahun 2016 Tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan tipe B di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, maka susunan organisasi Kecamatan Sukajadi terdiri atas :

- a. Camat.
- b. Sekretaris Camat, membawahi.
 1. Sub Bagian Umum.
 2. Sub Bagian Keuangan.
- c. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan ketertiban.
- d. Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat.
- e. Seksi Kesejahteraan Sosial.
- f. Seksi Pelayanan Terpadu.
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Sedangkan gambaran tentang bagan susunan organisasi Kecamatan Sukajadi dapat dilihat pada gambar berikut ini :

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI KECAMATAN TIPE B



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kecamatan Sukajadi

(Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru No. 121 Tahun 2016 tanggal 30 September 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan tipe B di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru)

4.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi

1. Tugas Pokok Camat

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 121 Tahun 2016 pasal 4, Camat mempunyai tugas membantu Walikota dalam menyelenggarakan Pemerintah Daerah meliputi :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Membantu Walikota dalam menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan tugas pembantuan lainnya.

1. Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi
 - b. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
 - c. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
 - d. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan perundang-undangan;
 - e. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - f. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan;
 - g. Membina penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
 - h. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan.
2. Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :
 - a. Perizinan
 - b. Rekomendasi
 - c. Koordinasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Pembinaan
- e. Pengawasan
- f. Fasilitas
- g. Penetapan
- h. Penyelenggaraan
- i. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

2. Fungsi Camat

Camat dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pasal 4 menyelenggarakan fungsi sebagai berikut (Bab IV pasal 4):

- a. penyelenggaraan urusan pemerintahan umum.
- b. pelaksanaan koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- c. pelaksanaan koordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- d. pelaksanaan koordinasi penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota.
- e. pelaksanaan koordinasi pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum.
- f. pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di kecamatan.
- g. pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan kelurahan.
- h. pelaksanaan fasilitasi urusan pertanahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kota Pekanbaru yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah Kota Pekanbaru yang ada di kecamatan.
 - j. pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - k. Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota kepada Camat.
 3. Tugas Sekretaris Camat

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 121 Tahun 2016 pasal 4, Sekretaris Camat mempunyai tugas sebagai berikut :

 - a. merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja Sekretariat berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan.
 4. Fungsi Sekretaris Camat

Dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pasal 5, sekretaris camat menyelenggarakan fungsi (pasal 5) :

 - a. perumusan, pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan teknis administratif, Penyelenggaraan tugas pemerintahan umum serta pelaksanaan kewenangan pemerintahan daerah yang dilimpahkan oleh Walikota.
 - b. perencanaan kegiatan pelayanan teknis administratif untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat di kecamatan berdasarkan petunjuk

atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.

- c. Perencanaan program kerja pemerintahan kecamatan.
- d. pengoordinasian pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan kecamatan mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi, pelaporan.
- e. pengoordinasian perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- f. pembinaan, pengawasan dan pengendalian perangkat kecamatan dan kelurahan dalam melaksanakan kebijakan pemerintah daerah.
- g. pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- h. pemberian petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
- i. pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- j. pembuatan konsep pedoman dan petunjuk teknis.
- k. pelaksanaan evaluasi tugas pemerintahan kecamatan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- l. pelaporan pelaksanaan tugas pemerintahan kecamatan kepada Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- m. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat Kecamatan terdiri dari:

- a. Sub Bagian Umum
 - b. Sub Bagian Keuangan.
5. Sub Bagian umum

Sub Bagian Umum mempunyai rincian tugas : merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja Sub Bagian Umum berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

Sub Bagian Umum menyelenggarakan fungsi :

- a. pengkoordinasian dan pelaksanaan pelayanan urusan Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan.
- b. perencanaan program kerja sub bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan meliputi koordinasi dan pelaksanaan tugas bidang Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- c. perencanaan program kerja dan inventarisasi aset kecamatan dan kelurahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. perencanaan program kerja penyelenggaraan pelayanan kebersihan, keindahan dan pertamanan.
- e. perumusan dan pelaksanaan inventarisasi permasalahan yang berhubungan kepegawaian, pembinaan aparatur serta peningkatan kualitas pegawai.
- f. perumusan dan pelaksanaan pelayanan administrasi, inventaris kantor dan dokumentasi kegiatan kantor.
- g. pelaksanaan urusan keprotokolan, upacara-upacara, rapat-rapat dinas dan pelayanan hubungan masyarakat.
- h. pelaksanaan kegiatan penyusunan kebutuhan dan materiil bagi unit kerja kecamatan.
- i. Perumusan dan pengoordinasian kegiatan kebersihan, ketertiban, kenyamanan ruangan dan halaman kantor, disiplin pegawai serta pengamanan dilingkungan badan.
- j. pelaksanaan penyusunan data kepegawaian, SKP (Sasaran Kinerja Pegawai), registrasi PNS dan DUK.
- k. pengoordinasian dan penyusunan data serta informasi tentang kecamatan.
- l. pelaksanaan fasilitasi pengadaan barang dan jasa dilingkungan kecamatan.
- m. pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- n. pemberian petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
- o. pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- p. pengevaluasian tugas sub bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.
- q. pelaporan pelaksanaan tugas sub bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- r. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas merencanakan dan melaksanakan program kerja Sub Bagian Keuangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sub Bagian Keuangan menyelenggarakan fungsi :

- a. pengoordinasian dan pelaksanaan pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan
- b. perencanaan program kerja Sub Bagian Keuangan Sekretariat kecamatan meliputi koordinasi dan pembinaan bidang keuangan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sekretariat Kecamatan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.

- c. pelaksanaan Verifikasi serta meneliti kelengkapan Surat Permintaan Pembayaran (SPP).
- d. penyiapan Surat Perintah Membayar (SPM).
- e. pelaksanaan verifikasi harian atas Penerimaan.
- f. pelaksanaan verifikasi Laporan Pertanggungjawaban (SPJ) Bendahara Penerimaan dan Bendahara Pengeluaran.
- g. pelaksanaan Akuntansi Sekretariat Kecamatan.
- h. penyiapan Laporan Keuangan Sekretariat Kecamatan.
- i. perumusan rencana kerja tahunan dilingkungan kecamatan.
- j. pelaksanaan program kerja pengelolaan dana perjalanan Sekretariat Kecamatan.
- k. pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- l. pemberian petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
- m. pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- n. pembuatan konsep pedoman dan petunjuk teknis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- o. pengevaluasian tugas pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.
- p. pelaporan pelaksanaan tugas pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- q. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. Tugas Pokok Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban.

Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban mempunyai rincian tugas (Pasal 9) : merencanakan dan melaksanakan program kerja Seksi Pemerintahan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. Fungsi Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban

Kepala Seksi Pemerintahan dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 9 menyelenggarakan fungsi (Pasal 9):

- a. perumusan, pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan urusan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban kecamatan.
- b. pengoordinasian dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban.
- d. pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban di tingkat kecamatan.
- e. pelaksanaan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan, ketentraman dan ketertiban kelurahan.
- f. pelaksanaan pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi negara dan kesatuan bangsa.
- g. pelaksanaan penyusunan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- h. pelaksanaan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan.
- i. mengkoordinasikan urusan Ketentraman dan Ketertiban umum serta perlindungan masyarakat.
- j. melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kecamatan.
- k. pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat kelurahan.
- l. pelaksanaan fasilitasi urusan pertanahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- m. pelaksanaan pembinaan kelembagaan Kemasyarakatan di Kelurahan seperti LPM, Lembaga Adat TP.PKK, RT/RW, Karang taruna, Lembaga Kemasyarakatan lainnya.
- n. pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- o. pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- p. pelaporan pelaksanaan tugas urusan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban kecamatan kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- q. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

8. Tugas Pokok Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai rincian tugas (Pasal 10): merencanakan dan melaksanakan program kerja Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang- undangan.

1. Fungsi Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban dalam melaksanakan rinciantugas sebagaimana dimaksud pada pasal 10 menyelenggarakan fungsi (Pasal 10):

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan urusan Pembangunan Masyarakat dan kelurahan.
- b. pelaksanaan motivasi kepada masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan di kelurahan dan kecamatan.
- c. perencanaan program kerja pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi di tingkat kecamatan.
- d. pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan.
- e. pelaksanaan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta.
- f. pelaksanaan tugas-tugas lain dibidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- h. pelaksanaan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- i. pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- j. pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- k. pelaporan pelaksanaan tugas urusan ketentraman dan ketertiban kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- l. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

9. Tugas Pokok Seksi Kesejahteraan Sosial

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai rincian tugas (Pasal 11): merencanakan dan melaksanakan program kerja Seksi Kesejahteraan Sosial berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. Fungsi Seksi Kesejahteraan Sosial

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 11 menyelenggarakan fungsi (Pasal 11) :

- a. pengoordinasian dan Pelaksanaan pelayanan urusan Kesejahteraan Sosial.
- b. perumusan dan Pelaksanaan penyusunan program kerja pelayanan dan bantuan sosial, bantuan kepemudaan, pemberdayaan masyarakat dan perempuan, keluarga berencana, olah raga dan tenaga kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. pelaksanaan penyusunan program kerja pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat.
- d. pelaksanaan evaluasi terhadap berbagai kegiatan bidang kesejahteraan sosial.
- e. pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang kesejahteraan sosial.
- f. pelaksanaan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan kesejahteraan sosial.
- g. pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- h. pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- i. pelaporan pelaksanaan tugas urusan kesejahteraan sosial kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- j. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

10. Tugas Pokok Seksi Pelayanan Terpadu

Kepala Seksi Pelayanan Terpadu mempunyai rincian tugas (Pasal 12): merencanakan dan melaksanakan program kerja Seksi Pelayanan Terpadu berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Fungsi Seksi Pelayanan Terpadu

Kepala Seksi Pelayanan Terpadu dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 12 menyelenggarakan fungsi (Pasal 12):

- a. perumusan, pengoordinasian dan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- b. pelaksanaan perencanaan program kerja kegiatan pelayanan terpadu kecamatan.
- c. pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- d. pelaksanaan evaluasi terhadap pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- e. pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- f. pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- g. pelaporan pelaksanaan tugas urusan pelayanan umum kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- h. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- i.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.3 Data Pegawai Kecamatan Sukajadi Menurut Tingkat Pendidikan

Tabel. 4.2 Data Pegawai Kecamatan sukajadi Menurut Tingkat Pendidikan

NO.	KECAMATAN	PENDIDIKAN						Jumlah
		S-2	S-1	Dipl	SLTA	SLTP	SD	
1.	Camat		1					1
2.	Sekretaris Kecamatan		1					1
3.	Seksi Pemerintahan		2	1	6			9
4.	Seksi Trantib		1		5			6
5.	Seksi Ekobang		1		2			3
6.	Seksi Kesmas	1			1	1		3
7.	Seksi Pelayanan Umum		2		3			5
8.	Sub Bag. Umum & Kepeg		1		3			4
9.	Sub Bag. Keu. Prnc & Ev				2			2
Jumlah		1	9	1	22	1		34

Sumber: Profil Kecamatan Sukajadi

Berdasarkan Tabel. 5.1 dapat dilihat bahwa jumlah pegawai di Kecamatan Sukajdi sebanyak 34 orang , 1 orang diantaranya lulusan S2, 9 orang lulusan S1, 1 orang lulusan Diploma, 22 orang lulusan SLTA dan sisanya 1 orang lulusan SLTP. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masih banyak pegawai di Kecamatan Sukajdi yang berpendidikan rendah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel. 4.2 Data Pegawai Kecamatan Sukadi Menurut Jenis Kelamin

NO.	Pegawai Pada Sekretariat / Seksi	Jenis Kelamin		Jumlah
		Pria	Wanita	
1.	Camat	1	-	1
2.	Sekretariat sub Bag. Umum	3	4	7
3.	Seksi Trantib	6	-	6
4.	Seksi Pelayanan Umum	3	2	5
5.	Seksi Kesmas	3	-	3
6.	Seksi Ekobang	3	-	3
7.	Seksi Pemerintahan	6	3	9
Jumlah		25	9	34

Berdasarkan Tabel. 5.2 dapat dilihat bahwa dari jumlah 34 orang pegawai terdiri dari 25 orang pegawai berjenis kelamin laki-laki dan 9 orang pegawai berjenis kelamin perempuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perbandingan pegawai laki-laki dan pegawai perempuan lebih banyak pegawai berjenis kelamin laki-laki.

4.2.4 Mekanisme Pelayanan Satu Pintu di Kecamatan Sukajdi

Penyelenggaraan Pelayanan di Kecamatan menggunakan mekanisme pelayanan satu pintu dimana pemohon/ masyarakat yang datang kemudian menuju loket melakukan pembuatan seperti (KTP, KK, surat Pindah Penduduk, surat Masuk Penduduk, Duplikat Lahir, Keperluan Surat Lainnya, SKKB, Ijin Keramaian / Rapat /, Wesel / Kredit / Bank / Surat Berharga, Akta Catatan sipil, Akta Tanah, Surat – surat Keterangan Lainnya), kemudian petugas pelayanan melakukan pemeriksaan peregiteran, kemudian diajukan untuk ditanda tangani, setelah selesai dicap, kemudian berkas kembali ke loket baru kemudian diserahkan ke pemohon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Persyaratan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Adapun yang menjadi objek penelitian dalam hal ini adalah pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan sukajadi yang meliputi pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Tingal Sementara (SKTS)

1. Kartu Keluarga (KK)

Kartu keluarga adalah kartu yang memuat nama – nama anggota keluarga yang secara kemasyarakatan menjadi tanggung jawab kepala keluarga di berikan atau keluarkan oleh lurah dan di tanda tangani oleh kepala keluarga, RT, RW, dan Lurah Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gamping sebagai berikut :

- a. Melampirkan Kartu Keluarga (KK) asli jika melakukan pergantian atau perubahan.
 - b. Foto copy ijasah, surat nikah,akte kelahiran jika ada perubahan.
 - c. Melampirkan keterangan lahir dari bidang jika ada penambahan.
 - d. Melampirkan surat keterangan pindah dari luar daerah.
 - e. Melampirkan surat keterangan pindah jika antar kelurahan dan kecamatan dari kelurahan atau kecamatan bersangkutan.
- #### 2. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat e- KTP adalah

identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (e-KTP) di Kecamatan sukajdi sebagai berikut :

- a. Berusia 17 tahun
- b. Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan
- c. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa/kelurahan
3. Foto kopi Kartu Keluarga (KK) Prosedur
 - a. Pemohon datang ketempat pelayanan
 - b. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data
 - c. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung
 - d. Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tandatangan
 - e. Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dan pemindaian retina mata
 - f. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto,tanda tangan dan sidik jari
 - g. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan

Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS)

4. Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) di Kecamatan suikajadi sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Surat Pengantar dari RT dan RW;
- b. Blangko/Data Isian Surat Keterangan Tinggal Sementara;
- c. Fotocopy Kartu Pelajar/Mahasiswa;
- d. Fotocopy KTP atau Surat Jalan dari daerah asal;
- e. Pas Photo 4 x 6 cm sebanyak 2 (dua) lembar;
- f. Surat Keterangan dari Perusahaan bagi pekerja;
- g. Surat Keterangan dari Organisasi/Paguyuban bagi Pedagang Kaki Lima.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan maka dapat penulis simpulkan yaitu sebagai berikut :

Pelayanan yang belum BELUM MAKSIMAL. Dapat dilihat dari kepuasan masyarakat yang masih banyak tidak memiliki E-KTP berjumlah 5511 orang. Dan masih banyak keluhan-keluhan yang menunjukkan bahwa pelayanan yang di berikan petugas masih kurang memuaskan.

Kemampuan sumber daya pegawai yang menangani e-KTP kurang optimal dan kurang siap dalam melayani masyarakat. Kurangnya pemberian pelayanan yang baik oleh pegawai operator kepada masyarakat. kurangnya fasilitas yang dibutuhkan ketika kebijakan tersebut diterapkan. Dalam hal ini dalam pengadaan alat.

Sosialisasi yang dilakukan pemerintah Kecamatan Sukajadi belum terlaksana dengan baik, sehingga kurangnya informasi yang diterima oleh warga Sukajadi. Ada banyak penyakit yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan ini, belum lagi Koordinasi dan komunikasi antara pemerintah Dinas Kependudukan dan catatan sipil dengan Kecamatan Sukajadi yang kurang berjalan dengan baik. Ketidak disiplin yang dilakukan pegawai operator dalam pelaksanaan program e-KTP.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Saran

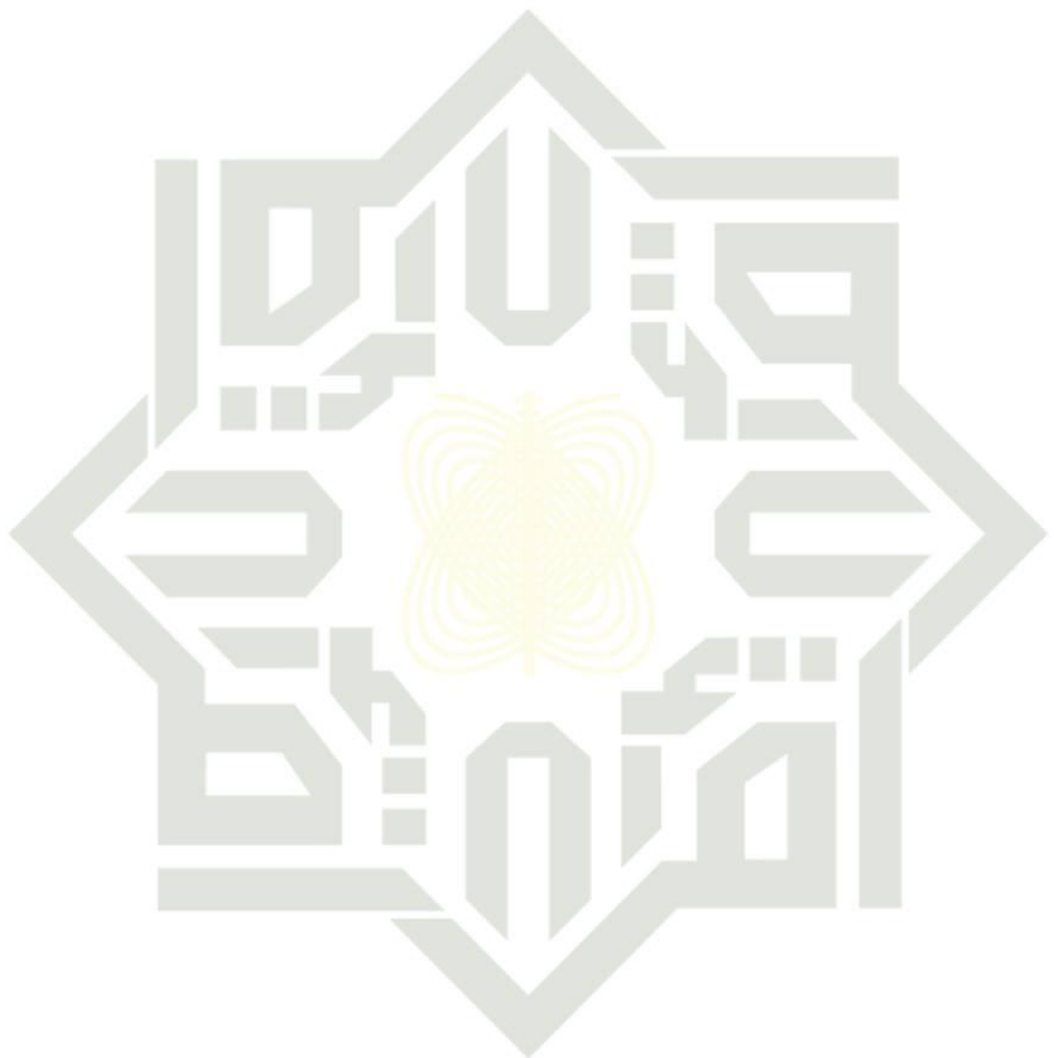
Adapun saran yang dapat penulis berikan yaitu adalah sebagai berikut :

Pemerintah Kecamatan Sukajadi hendaknya selalu berupaya melakukan perbaikan untuk mengatasi permasalahan pada pelaksanaan program e-KTP. Dengan cara melakukan evaluasi secara berkala antara operator e-KTP dengan pihak kecamatan, sehingga ketika ada permasalahan di lapangan dapat segera diselesaikan bersama.

Dalam hal ini yang paling penting pemerintah kecamatan mempunyai perencanaan yang baik, mulai dari perencanaan persiapan pegawai, sosialisasi, pengadaan alat hingga solusi penyelesaian setiap masalah yang kemungkinan muncul. Kemudian mencari solusi untuk setiap masalah tersebut. Dan Pemerintah Kecamatan Sukajadi hendaknya membuat sanksi yang cukup tegas dalam kesalahan yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan sukajadi. Sanksi pertama berupa surat peringatan, selanjutnya dapat berupa tindakan jika pelaksana kebijakan masih melakukan kesalahan.

Diharapkan kepada masyarakat agar Kesadaran dalam mengurus E-KTP di Kecamatan Sukajadi lebih giat untuk mencari informasi tentang Program E-KTP dan kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di

kantor Kecamatan, dan jangan mengembangkan calo melalui orang lain karena itu sangat berdampak negative pada pemohon



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Arikunto, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997)
- Azwar, S .2009. *Skala Penyusun Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Brantas, 2009, *Dasar-Dasar Manajemen*, Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Burhan Ashshofa, S.H, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta; Reneka Cipta, 2010
- Hendra Kurnia Dkk, *Pedoman Naskah Akademik PERDA Partisipatif* Yogyakarta; Kreasi Total Media, 2007 Cet. Ke 1
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Eny Kusdarini. 2011. *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafie. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Lexy J. Maleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peraturan Daerah Kab. Sleman No. 7 tahun 2009 tentang *penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencacatan Sipil dalam Kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)*.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD

SKRIPSI:

Amirzan Amzar (2016) Penerapan Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.

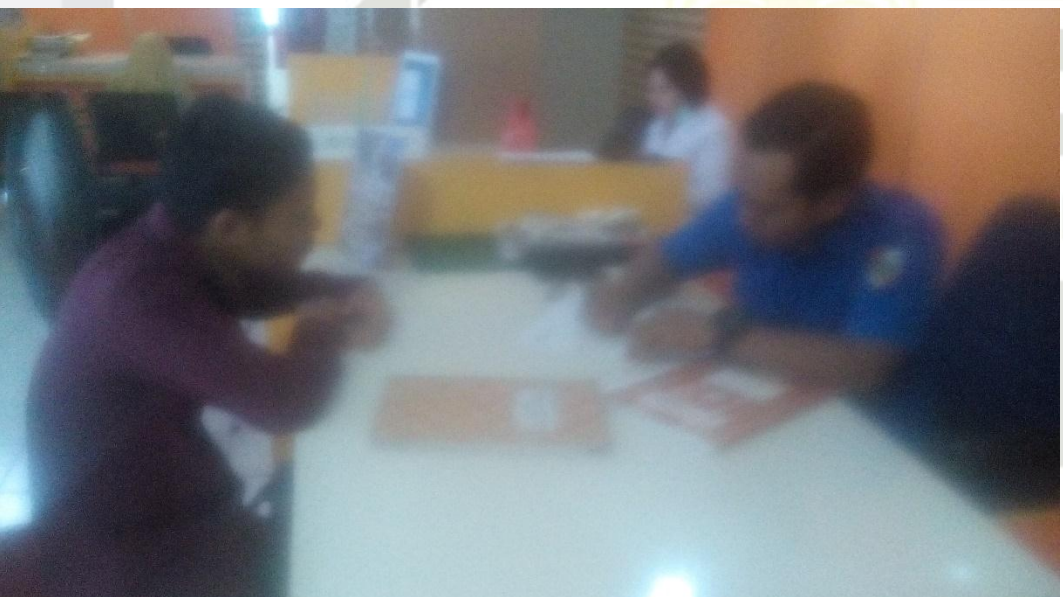
Dwi Purwanti (2008) Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta

Yusman Widi (2008) Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan publik

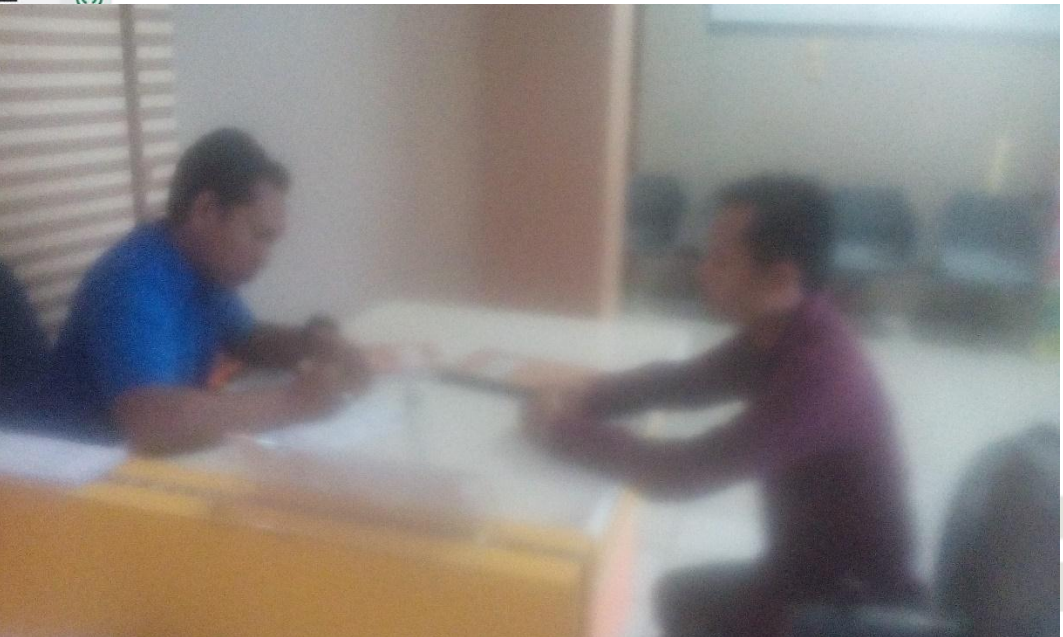


UIN SUSKA RIAU

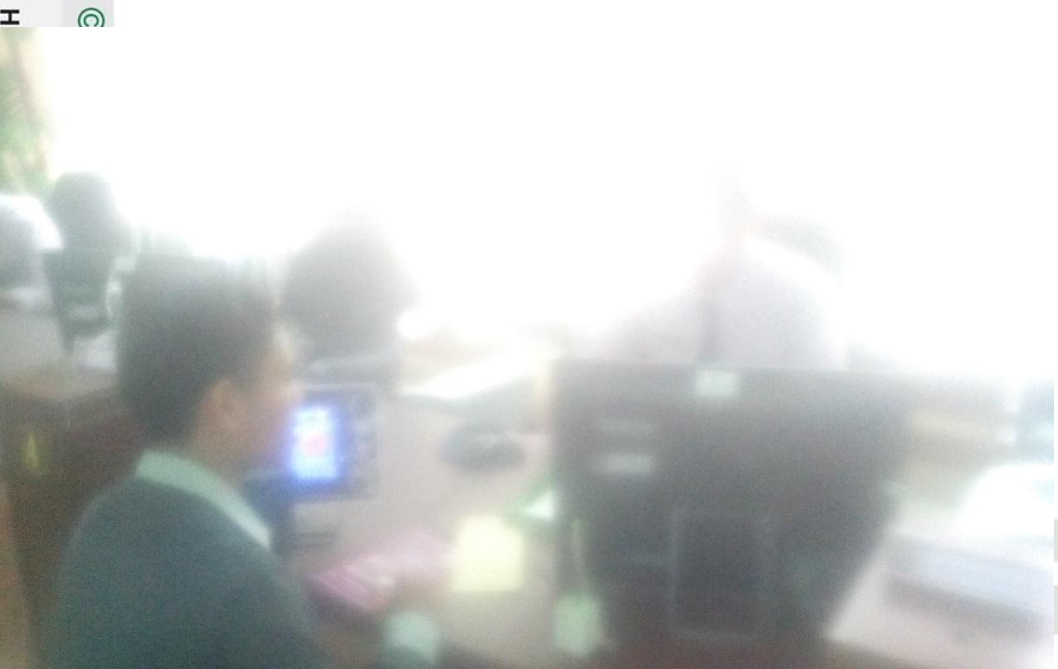
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O. Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2905/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

Pekanbaru, 18 April 2019 M
12 Sya'ban 1440 H

Kepada
Yth. Fitria Ramadhani Agusti, NST, S.IP, M.Si
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

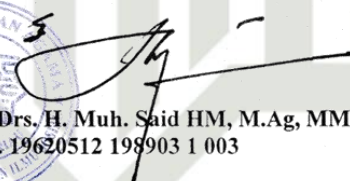
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Mhd. Rahmad Ritonga
NIM : 11475105039
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : X (Sepuluh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sukajadi Tahun 2017 Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pembuatan E-KTP)". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,


Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/5974/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 11 Oktober 2019 M
11 Safar 1441 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Mhd. Rahmad Ritonga
NIM. : 11475105039
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : XI (Sebelas)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan
Sukajadi Tahun 2017 Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pembuatan E-KTP)"
Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang
diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan.



Dr. Drs. H. Muh. Saïd HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU

Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/26718
TENTANG



032010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/5974/2019 Tanggal 11 Oktober 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

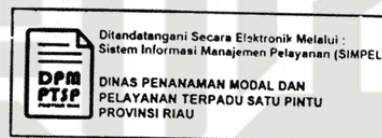
1. Nama : MHD. RAHMAD RITONGA
2. NIM / KTP : 11475105039
3. Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SUKAJADI TAHUN 2017 KOTA PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian : KECAMATAN SUKAJADI

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 15 Oktober 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
- Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
- ③ Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL.ARIFIN AHMAD NO 39 TELP. – FAX : (0761) 39399 PEKANBARU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-REKOM/2019/3006



232018

- a. Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISSET/26718 tanggal 15 Oktober 2019, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru memberikan Rekomendasi kepada :

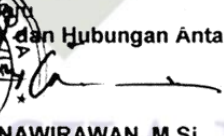
1. Nama : **MHD. RAHMAD RITONGA**
2. NIM : **11475105039**
3. Fakultas : **EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU**
4. Jurusan : **ADMINISTRASI NEGARA**
5. Jenjang : **S1**
6. Alamat : **PEKANBARU**
7. Judul Penelitian : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SUKAJADI TAHUN 2017 KOTA PEKANBARU**
8. Lokasi Penelitian : **KANTOR KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Menyampaikan hasil Riset 1 (satu) rangkap kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sesuai pasal 23 PERMENDAGRI No.64 Tahun 2011.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 15 Oktober 2019

a. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 Kota Pekanbaru
Kabid Politik dan Hubungan Antar Lembaga

Drs. H. ZULNAWIRAWAN, M.Si
 NIP. 69690701 198909 1 001

Tembusan

- Yth : 1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
 2. Yang Bersangkutan.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU KECAMATAN SUKAJADI

Jalan Jend. Ahmad Yani No. 148 Telp. (0761)21086
PEKANBARU

KODE POS 28127

SURAT KETERANGAN

Nomor : 100/KSJ-PEM/ 10 .

Camat Sukajadi Kota Pekanbaru, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : MHD. RAHMAD RITONGA
NIM : 11475105039
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau
Jurusan : Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : Pekanbaru.

Sepengetahuan kami Nama tersebut di atas benar telah melakukan penelitian di Kecamatan Sukajadi dengan Judul :

**“ ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KECAMATAN SUKAJADI TAHUN 2017 KOTA PEKANBARU “.**

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 17 Oktober 2019
CAMAT SUKAJADI

ABDUL BARRI, S.IP
Pekata Tk. I
NIP. 99861120 200701 1 001

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama MHD RAHMAD RITONGA lahir pada tanggal 15 September 1995 di Desa Simangambat Tua, Penulis merupakan anak yang ke 4 dari 6 bersaudara dari ayahanda yang bernama Dame Ritonga ibunda bernama Remsi Dongoran.

Penulis memulai pendidikan formal Sekolah Dasar pada SDN Arse, Kemudian penulis melanjutkan ke sekolah Menengah Pertama atau Madrasah Tsanawiyah Swasta Janjimanahan Kawat Labuhan Batu, kemudian penulis melanjutkan pendidikan sekolah Menengah Atas atau Madrasah Aliyah Swasta di Janjimanahan Kawat Labuhan Batu, setelah menyelesaikan pendidikan Madrasah Aliyah Swasta Janjimanahan Kawat Kemudian penulis menjadi salah satu Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru pada tahun 2014. Penulis mengambil Jurusan Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Penulis melakukan penelitian di Kecamatan Sukajadi dengan Analisa dan Akadernya pada tanggal 27 September 2019 penulis di Munaqosahkan dalam sidang ujian Sarjana (S1) Jurusan Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU dan penulis dinyatakan lulus dengan predikat memuaskan sehingga memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.sos)**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.